

บทความวิจัย



ประสบการณ์และแนวทางการเผชิญปัญหาของเด็กและเยาวชนไทย ที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

EXPERIENCES AND GUIDELINES OF COPING IN YOUNG THAI VICTIMS OF CYBERBULLYING

สุวิพร ไฉไลสถาพร¹

อัจศรา ประเสริฐสิน²

แววตา เตชาทวิวรรณ³

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการให้ความหมายและเงื่อนไขของการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ 2) ทำความเข้าใจกระบวนการเผชิญปัญหาและผลจากการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ และ 3) ค้นหาแนวทางการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ผู้วิจัยใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกเป็นวิธีการเก็บข้อมูลหลักและใช้แนวคำถามแบบกึ่งโครงสร้างในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการกำหนดรหัสให้กับข้อมูลและจัดข้อมูลเป็นกลุ่มตามประเด็นที่ต้องการศึกษา จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อหาข้อสรุปของงานวิจัย ผู้ให้ข้อมูลเป็นเด็กและเยาวชนไทยที่มีประสบการณ์ในการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ไม่น้อยกว่า 3 เดือนในขณะที่มีอายุระหว่าง 15 - 24 ปี จำนวน 4 คน

จากการศึกษาพบว่าเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มีการให้ความหมายการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยคำนึงถึงผลกระทบที่ตนเองได้รับจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เป็นหลัก เด็กและเยาวชนไทยแบ่งการกระทำที่เข้าข่ายเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ออกเป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ 1) การโจมตีผู้อื่นด้วยถ้อยคำรุนแรง หยาดคาย 2) การประจานข้อความหรือรูปภาพส่วนตัว และ 3) การ

1 นิสิตปริญญาโท แขนงจิตวิทยาการให้คำปรึกษา สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, E-mail: suwiporn.c@gmail.com

2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, E-mail: ubib_p@hotmail.com

3 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, E-mail: wawta_t@hotmail.com

แอบอ้างสวมรอยเป็นผู้อื่น โดยพิจารณาพร้อมกับเจตนาของผู้กระทำและการเกิดซ้ำ การวิจัยครั้งนี้พบเงื่อนไขของการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ 2 อย่าง ได้แก่ บุคลิกภาพและนิสัยของผู้ถูกกลั่นแกล้งและความสัมพันธ์ระหว่างผู้ถูกกลั่นแกล้งกับผู้กลั่นแกล้ง

เด็กและเยาวชนไทยสามารถรับรู้และตระหนักถึงการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้ทันที การถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ส่งผลกระทบต่อจิตใจและพฤติกรรมของเด็กและเยาวชนไทย วิธีการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยแบ่งออกเป็น 2 แบบหลัก ได้แก่ 1) การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการปัญหา และ 2) การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการอารมณ์

แนวทางในการรับมือกับปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยแบ่งออกเป็น 5 แนวทางหลัก ได้แก่ 1) การเผชิญหน้า 2) การจัดการทางด้านเทคนิค 3) การหลีกเลี่ยง 4) การเบี่ยงเบนความสนใจ 5) การแสวงหาแรงสนับสนุนทางสังคม โดยพบว่าครอบครัวมีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างความเข้มแข็งทางด้านจิตใจในการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทย

คำสำคัญ : การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์, การเผชิญปัญหา, เด็กและเยาวชนไทย, เหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

Abstract

The main objectives of this study are 1) to study the definitions and the conditions of cyberbullying; 2) to understand the coping processes and the effects of cyberbullying; and 3) to explore the coping strategies used by young Thai cyberbullying victims. The methodology applied in this study was qualitative case study research. The data were gathered individually from four young Thai victims who experienced cyberbullying when they were aged between 15 - 24 years old by using in - depth interviews.

The study showed that young Thai victims of cyberbullying defined the word 'cyberbullying' mainly by considering the effects of cyberbullying. They divided actions considered to be cyberbullying into three types: attacking people online with vulgar language, exposing private messages or pictures on the Internet or pretending to be someone else online. They also considered intention and repetition when defining cyberbullying. The results revealed that most young Thai cyberbullying victims did not consider the significance of the intention or repetition of cyberbullying. The study also found that the personalities of the victims and their relationships with cyberbullies could lead to cyberbullying.

According to the results, young Thai cyberbullying victims could be immediately aware that they were being bullied online. Cyberbullying had psychological effects and

negatively modified their behaviour. Their coping methods could be divided into two main types: problem - focused coping and emotion - focused coping. Both of these methods had different results.

The coping strategies were also explored. This present study found five types of coping strategies used by young Thai cyberbullying victims: confronting, technical solutions, avoiding, distracting and seeking social support. We also found that families played an important role in helping young Thai victims of cyberbullying develop psychological strength to deal with cyberbullying.

Keywords: , Cyberbullying, Coping, Thai Youth, Cyberbullying Victims

บทนำ

ช่วงเวลาหลายปีที่ผ่านมา โลกของเราได้เข้าสู่ยุคแห่งเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างเต็มตัว เทคโนโลยีได้เข้ามามีบทบาทและความสำคัญในชีวิตประจำวันของเรามากขึ้นเรื่อยๆ อินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือกลายเป็นเครื่องมือและช่องทางการสื่อสารหลักของคนในปัจจุบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มวัยรุ่น งานวิจัยหลายชิ้นพบว่า วัยรุ่นมีการใช้งานอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีการสื่อสารรูปแบบต่างๆ เป็นประจำทุกวัน วัยรุ่นในสหรัฐอเมริกาที่มีอายุระหว่าง 12 - 17 ปี ใช้งานอินเทอร์เน็ตเกือบ 90% โดยที่ 51% ใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นประจำทุกวัน (Lenhart, Madden, & Hitlin, 2005) ยิ่งเวลาผ่านไป เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารก็ยิ่งมีบทบาทในชีวิตประจำวันของเรามากขึ้น ดังจะเห็นได้จากผลการวิจัยในปี 2010 งานวิจัยชิ้นหนึ่งได้ทำการสำรวจการใช้งานอินเทอร์เน็ตในกลุ่มวัยรุ่นชาวอเมริกันที่อยู่ในช่วงอายุเดียวกัน พบว่า 93% ใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นครั้งคราวและเกือบสองในสามใช้งานอินเทอร์เน็ตเป็นประจำทุกวัน (Lenhart et al.,

2010, as cited in Mishna et al., 2011) ปรากฏการณ์นี้ไม่ได้พบแต่ในประเทศสหรัฐอเมริกาเท่านั้น ผลการวิจัยในกลุ่มวัยรุ่นชาวแคนาดาชี้ให้เห็นว่า 98% ของวัยรุ่นในแคนาดามีการใช้งานอินเทอร์เน็ตและเทคโนโลยีการสื่อสารเป็นประจำทุกวัน (Cassidy, Jackson, & Brown, 2009; Mishna et al., 2010) ในขณะที่การวิจัยในฮ่องกงพบว่า การเสพติดอินเทอร์เน็ตในกลุ่มวัยรุ่นชาวฮ่องกงมีอัตราการแพร่กระจายอยู่ในระดับสูง (Fu et al., 2010; Leung, 2004; Shek, Tang, & Lo, 2008)

ประเทศไทยกำลังเผชิญกับปรากฏการณ์การแพร่กระจายของอินเทอร์เน็ตเช่นเดียวกัน จากผลการสำรวจการมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2559 โดยสำนักงานสถิติแห่งชาติ กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (2559) พบว่ากลุ่มอายุที่มีการใช้งานอินเทอร์เน็ตมากที่สุดคือกลุ่มอายุ 15 - 24 ปี (85.9%) ซึ่งเป็นช่วงอายุที่จัดอยู่ในกลุ่ม “วัยรุ่น” ตามนิยามของกองทุนประชากรแห่งสหประชาชาติ (2013) ผลการสำรวจแสดงให้เห็น

ว่าอัตราการใช้งานอินเทอร์เน็ตของวัยรุ่นไทยเพิ่มสูงขึ้นเรื่อยๆ โดยพบว่าส่วนใหญ่ใช้งานอินเทอร์เน็ตเพื่อทำกิจกรรมต่างๆ ในโซเชียลเน็ตเวิร์กมากที่สุด (91.5%) (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2559)

แม้ว่าเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจะช่วยให้การติดต่อสื่อสารในยุคปัจจุบันรวดเร็วและสะดวกสบายมากยิ่งขึ้น แต่ความเจริญก้าวหน้าของเทคโนโลยีการสื่อสารก็มาพร้อมกับปรากฏการณ์การกลั่นแกล้งรูปแบบใหม่ที่เรียกว่าการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ (Cyberbullying) นักวิจัยหลายท่านได้ให้คำนิยามปรากฏการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ไว้ วิลลาร์ดให้คำนิยามปรากฏการณ์นี้ว่าเป็นการแสดงท่าทีที่ไม่เป็นมิตรต่อผู้อื่นโดยการส่งข้อความหรือโพสต์สิ่งที่เป็นภัยคุกคามต่อผู้อื่นหรือเข้าไปมีส่วนร่วมในการแสดงความก้าวร้าวทางสังคมในรูปแบบต่างๆ ผ่านช่องทางอินเทอร์เน็ตหรือเทคโนโลยีดิจิทัลอื่น ๆ (Willard, 2007, as cited in Gualdo et al., 2014) งานวิจัยของสมิธและคณะ (2008) กล่าวถึงการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ไว้ว่าเป็นการแสดงพฤติกรรมที่ก้าวร้าวต่อผู้ที่ไม่สามารถปกป้องตัวเองได้อย่างซ้ำๆ ผ่านช่องทางการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์เป็นระยะเวลานานโดยบุคคลหรือกลุ่มคน คำนิยามดังกล่าวเป็นหนึ่งในคำนิยามการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ที่ได้รับการยอมรับในวงกว้าง (Brewer & Kerlake, 2015) การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เป็นการแสดงความก้าวร้าวผ่านคำพูดหรือตัวอักษรและเป็นการแสดงพฤติกรรมคุกคามผู้อื่นที่เกิดขึ้นในบริบทของเทคโนโลยีสารสนเทศ (Wong, Chan & Cheng, 2013) โดยอาจอยู่ในรูปแบบของการส่งข้อความคุกคามไปยังโทรศัพท์มือถือ อีเมลหรือบัญชีการใช้งานโซเชียลมีเดียของผู้อื่นการแพร่

กระจายข่าวลือที่มีเจตนามุ่งร้ายและการส่งต่อรูปภาพหรือข้อความเกี่ยวกับเรื่องเพศโดยมีเจตนาที่จะทำร้ายหรือสร้างความอับอายแก่ผู้อื่น (Balakrishnan, 2015)

งานวิจัยที่ผ่านมาแบ่งบทบาทการมีส่วนร่วมในการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของกลุ่มวัยรุ่นออกเป็น 3 บทบาท ได้แก่ เหยื่อ (Victims) ผู้กลั่นแกล้ง (Bullies) และผู้ที่เป็นทั้งเหยื่อและผู้กลั่นแกล้ง (Bully - Victims) ผลการวิจัยของมิชานาและคณะ (2011) พบว่านักเรียนมากกว่า 50% มีส่วนร่วมในการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ โดยที่ 23.8% หรือเกือบหนึ่งในสามตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และ 8% เป็นผู้กลั่นแกล้งคนอื่นทางไซเบอร์หนึ่งในสี่ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด (25.7%) มีส่วนร่วมในการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยเป็นทั้งเหยื่อและผู้กลั่นแกล้ง งานวิจัยของสถาบันวิจัยการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในสหรัฐอเมริกา (Cyberbullying Research Center) พบว่านักเรียนในระดับชั้นมัธยมต้นจำนวน 30% ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เท่ากับหรือมากกว่า 2 ครั้งในช่วงเวลา 30 วัน (Hinduja & Patchin, 2010) ผลการสำรวจการกลั่นแกล้งประจำปี 2017 ของ ดิซ เดอะ เลเบล องค์การต่อต้านการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของสหราชอาณาจักร (2017) พบว่าวัยรุ่นมีส่วนร่วมในการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในฐานะผู้กลั่นแกล้งสูงถึง 69%

ปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นอย่างแพร่หลายในหลายๆ ประเทศรวมทั้งประเทศไทยของเรา ศิวพร ปกป้องและวิมลทิพย์ มุสิกพันธ์โดยคณะปัญญาสมาพันธ์เพื่อการวิจัยความเห็นสาธารณะแห่งประเทศไทย (2553) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในประเทศไทย โดยทำการศึกษาในกลุ่มเยาวชนไทย

ที่มีอายุระหว่าง 12 - 24 ปีที่มาจากภูมิภาคต่างๆ รวมทั้งกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำนวน 2,500 คน ผลการวิจัยพบว่า เยาวชนไทย 43.1% เคยถูกรังแกทางไซเบอร์ และจากการศึกษาเรื่องการรังแกในพื้นที่ไซเบอร์ของวัยรุ่นหญิงไทยในปี พ.ศ. 2555 พบว่าวัยรุ่นหญิงไทย 45.4% เคยถูกรังแกในพื้นที่ไซเบอร์ โดยแบ่งลักษณะของการรังแกออกเป็น การโจมตีข่มขู่ออนไลน์ 41.4% และการคุกคามทางเพศ 5.3% (ณัฐรัชต์ สามาณะ และคณะ, 2555) ผลการวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศชี้ให้เห็นว่าวัยรุ่นในยุคปัจจุบันกำลังเผชิญกับปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และมีแนวโน้มที่จะถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มากขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เป็นปรากฏการณ์ที่กำลังได้รับความสนใจในวงกว้าง เนื่องจากเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นในกลุ่มเด็กและเยาวชนของประเทศและเป็นปรากฏการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในหลายๆ ด้านโดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อผู้ที่ตกเป็นเหยื่อของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ งานวิจัยหลายชิ้นได้ศึกษาผลกระทบของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และพบว่า การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ส่งผลกระทบในทางลบกับผู้ที่เข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องไม่ว่าจะในฐานะเหยื่อหรือผู้กลั่นแกล้ง งานวิจัยที่ผ่านมามีนักวิจัยที่ถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เกิดความรู้สึกเศร้า ตื่นตระหนก กลัวและไม่สามารถตั้งสมาธิให้จดจ่ออยู่กับการเรียนได้ (Beran & Li, 2005; Junoven & Gross, 2008) วัยรุ่นที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มีแนวโน้มที่จะโดดเรียน ถูกพักการเรียนหรือพอก้าวรื้อไปโรงเรียน ในขณะที่วัยรุ่นที่

กลั่นแกล้งคนอื่นทางไซเบอร์มีแนวโน้มที่จะแหกกฎระเบียบของโรงเรียนและมีปัญหาเรื่องความก้าวร้าวรุนแรง (Ybarra & Mitchell, 2007) การศึกษาอีกชิ้นหนึ่งพบว่า การเข้าไปมีส่วนเกี่ยวข้องในการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ไม่ว่าจะในฐานะเหยื่อหรือผู้กลั่นแกล้งส่งผลกระทบต่อสุขภาพของวัยรุ่น โดยพบว่าผู้ที่กลั่นแกล้งคนอื่นทางไซเบอร์มีแนวโน้มที่จะใช้สารเสพติดมากขึ้น ในขณะที่เหยื่อของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มีคุณภาพชีวิตที่แย่ง (Blais, 2008)

งานวิจัยส่วนใหญ่ที่ทำการศึกษเกี่ยวกับผลกระทบของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ให้ความสนใจกับผลกระทบที่เกิดขึ้นกับผู้ตกเป็นเหยื่อ การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เป็นพิษ จากการศึกษาพบว่าประสบการณ์การถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ส่งผลกระทบต่อจิตใจและพฤติกรรมของผู้ตกเป็นเหยื่อ โดยพบว่าผู้ที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ต้องเผชิญกับความทุกข์ ภาวะซึมเศร้าและความผิดหวัง (Ybarra, 2004) อีกทั้งยังมีปัญหาในการปรับตัว (Hinduja & Patchin, 2008) การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ส่งผลต่อความมั่นใจและการเห็นคุณค่าในตนเองของผู้ตกเป็นเหยื่อ (Price & Dalgleish, 2010) และยังทำให้ผู้ที่ตกเป็นเหยื่อเกิดความเครียด (Finkelhor et al., 2000) งานวิจัยที่ผ่านมามีความสัมพันธ์ระหว่างการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และการฆ่าตัวตายซึ่งถือว่าเป็นผลกระทบที่ร้ายแรงที่สุดจากการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ งานวิจัยของสถาบันวิจัยการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในสหรัฐอเมริกา (Cyberbullying Research Center) ศึกษาปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในกลุ่มนักเรียนระดับชั้นมัธยมต้นจำนวน 2,000 คน โดยพบว่านักเรียนที่ตกเป็นเหยื่อการ

กลั่นแกล้งทางไซเบอร์มีแนวโน้มที่จะพยายามฆ่าตัวตายมากกว่านักเรียนที่ไม่มีประสบการณ์ในการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เกือบสองเท่า ปรากฏการณ์การฆ่าตัวตายโดยมีสาเหตุจากการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เรียกเป็นภาษาอังกฤษว่า Cyberbullicide (Hinduja & Patchin, 2010)

ผลการวิจัยที่กล่าวในข้างต้นสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของการตระหนักถึงปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และผลกระทบจากการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เนื่องจากปัญหาดังกล่าวเกี่ยวข้องกับเด็กและเยาวชนผู้เป็นอนาคตของชาติ อีกทั้งยังก่อให้เกิดผลกระทบในระดับบุคคล สังคมและประเทศในหลายๆ ด้าน ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจและต้องการจะศึกษาประสบการณ์การถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในกลุ่มเด็กและเยาวชนไทย ภายใต้หัวข้อ “ประสบการณ์และแนวทางการเผชิญปัญหาของเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์” โดยใช้วิธีการศึกษาเฉพาะกรณีเชิงคุณภาพ (Case Study Approach) ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าเป็นระเบียบวิธีวิจัยที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับจุดมุ่งหมายของการวิจัย เนื่องจากผู้วิจัยต้องการจะศึกษาและทำความเข้าใจประสบการณ์และแนวทางการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยเป็นรายบุคคลเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่มีขอบเขตชัดเจนและมีความสมบูรณ์ในตัวเองซึ่งเป็นลักษณะเด่นของการศึกษาเฉพาะกรณี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1) เพื่อศึกษาการให้ความหมายและเงื่อนไขของการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

2) เพื่อทำความเข้าใจกระบวนการเผชิญปัญหาและผลจากการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทย

3) เพื่อค้นหาแนวทางการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ ภายใต้หัวข้อ “ประสบการณ์และแนวทางการเผชิญปัญหาของเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในกลุ่มเด็กและเยาวชนไทยที่มีประสบการณ์ในการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในขณะที่มีอายุระหว่าง 15 - 24 ปี โดยมีระยะเวลาการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ไม่น้อยกว่า 3 เดือนและเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 4 คน โดยใช้วิธีการเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive Sampling) ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก (In-Depth Interview) เป็นวิธีการเก็บข้อมูลหลัก ร่วมกับวิธีการเก็บข้อมูลอื่นๆ ได้แก่ การสังเกต การจดบันทึกและการบันทึกเทป เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแนวคำถามแบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured) จำนวน 23 ข้อ ซึ่งได้รับการตรวจสอบคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน (Peer Debriefing) โดยพบว่าผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของแนวคำถามทั้ง 23 ข้อ มีค่าอยู่ระหว่าง 0.6 - 2.00 ซึ่งมีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้

ผลการวิจัย

1) การให้ความหมายและเงื่อนไขของการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ การวิจัยครั้งนี้พบว่า เด็กและเยาวชนไทยที่มีประสบการณ์การถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ให้ความหมายการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ไว้ว่าเป็นการกระทำที่เกิดขึ้นทางอินเทอร์เน็ตที่ส่งผลกระทบต่อผู้ถูกระทำ โดยมีองค์ประกอบของความหมาย 3 องค์ประกอบ องค์ประกอบที่หนึ่งคือ รูปแบบการกระทำ เด็กและเยาวชนไทยจำแนกการกระทำที่เข้าข่ายเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ออกเป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ 1) การใช้คำขู่คำรุนแรง หยาบคายกับผู้อื่นทางอินเทอร์เน็ต การกระทำรูปแบบนี้ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้ถูกระทำ โดยก่อให้เกิดความกระทบกระเทือนทางจิตใจและยั่วยุอารมณ์ความรู้สึกของผู้ถูกระทำ อีกทั้งยังสร้างความเสียหายต่อผู้ถูกระทำ โดยทำให้ผู้อื่นเกิดความเข้าใจผิดในตัวผู้ถูกระทำ 2) การเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวของผู้อื่นโดยไม่ได้รับอนุญาตทางอินเทอร์เน็ต การกระทำรูปแบบนี้เป็น การละเมิดสิทธิส่วนบุคคลซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้ถูกระทำทั้งในแง่ของความรู้สึกและความเป็นส่วนตัว ผู้ถูกระทำอาจเกิดความรู้สึกอับอายหรือถูกผู้อื่นเข้าใจผิด และ 3) การแอบอ้างสวมรอยเป็นผู้อื่นทางอินเทอร์เน็ต การกระทำรูปแบบนี้เป็น การหลอกลวงผู้อื่นโดยใช้ข้อมูลหรือรูปภาพที่ไม่ใช่ของตนสร้างความเข้าใจผิดแก่ผู้อื่น การแอบอ้างสวมรอยไม่เพียงส่งผลกระทบต่อชื่อเสียงและความน่าเชื่อถือของผู้ถูกแอบอ้างแต่ยังส่งผลกระทบต่อความรู้สึกและสร้างความเสียหายแก่ทรัพย์สินเงินทองของผู้ที่ถูกหลอกลวง องค์ประกอบที่สองคือ เจตนาของผู้กระทำ จากการศึกษาพบว่า เด็กและเยาวชนไทยไม่ได้ให้ความสำคัญกับเจตนา

ของผู้กระทำ การกระทำที่ส่งผลกระทบต่อผู้กระทำสามารถเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้ไม่ว่าผู้กระทำจะมีเจตนาหรือไม่ก็ตาม องค์ประกอบที่สามคือ การเกิดซ้ำ เช่นเดียวกับเจตนาของผู้กระทำ เด็กและเยาวชนไทยไม่ได้ให้ความสำคัญกับการเกิดซ้ำ การกระทำที่เกิดขึ้นเพียงครั้งเดียวสามารถเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้ถ้าหากว่าการกระทำนั้นส่งผลกระทบต่อผู้ถูกระทำ เงื่อนไขที่ส่งผลต่อการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยที่พบในการวิจัยครั้งนี้มี 2 อย่าง เงื่อนไขแรกคือ บุคลิกภาพและนิสัยของผู้ถูกกลั่นแกล้ง จากการศึกษาพบว่า ผู้ที่มีบุคลิกภาพและนิสัยหนึ่งเงียบ ไม่เปิดเผยหรือแสดงอารมณ์ความรู้สึกของตนเองมีแนวโน้มที่จะตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ เนื่องจากผู้ถูกระทำไม่แสดงปฏิกิริยาหรือความรู้สึกที่แท้จริงของตนเองเมื่อถูกระทำอะไรบางอย่างที่เข้าข่ายเป็นการกลั่นแกล้งผู้กระทำจึงตีความการนิ่งเงียบของผู้ถูกระทำว่าเป็นการยอมรับและเข้าใจว่าผู้ถูกระทำไม่ได้รู้สึกโกรธหรือไม่พอใจการกระทำของตน การนิ่งเงียบเปรียบเสมือนสัญญาณที่อนุญาตให้ผู้กระทำดำเนินการกระทำต่อไป เด็กและเยาวชนไทยที่มีบุคลิกภาพและนิสัยหนึ่งเงียบจึงมีแนวโน้มที่จะถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ นอกจากนี้ยังพบว่า ผู้ที่มีลักษณะนิสัยตรงไปตรงมา กล้าแสดงความคิดเห็นและเปิดเผยความรู้สึกของตนเองมีแนวโน้มที่จะตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เช่นเดียวกัน เนื่องจากการแสดงความคิดเห็นหรืออารมณ์ความรู้สึกอย่างตรงไปตรงมาอาจสร้างความไม่พอใจแก่ผู้อื่นและทำให้เกิดความขัดแย้งกันจนกระทั่งเกิดการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้ ด้วยเหตุนี้ บุคลิกภาพและนิสัยของผู้ถูกกลั่นแกล้งจึงเป็นเงื่อนไขหนึ่งของ

การถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ เจื่อนไซที่สองคือ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ถูกกลั่นแกล้งกับผู้กลั่นแกล้ง จากการศึกษาพบว่า เด็กและเยาวชนไทยตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ที่เกิดจากบุคคลใกล้ชิดซึ่งในที่นี้คือเพื่อนที่มีความสนิทสนมคุ้นเคยกัน และเรียนอยู่สถานศึกษาเดียวกัน เนื่องจากความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดทำให้อีกฝ่ายเข้าถึงข้อมูลส่วนตัวของผู้ถูกระทำได้ง่ายกว่าบุคคลแปลกหน้า ผู้กระทำจึงสามารถนำข้อมูลส่วนตัวของผู้ถูกระทำไปใช้กลั่นแกล้งผู้ถูกระทำทางไซเบอร์ ความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิดก่อให้เกิดความคาดหวังว่าอีกฝ่ายจะต้องมีความคิดเห็นที่สอดคล้องกัน แนวโน้มที่จะเกิดความขัดแย้งระหว่างบุคคลใกล้ชิดจึงมีมากกว่าบุคคลแปลกหน้าหรือผู้ที่มีความสัมพันธ์ห่างเหินกัน ความใกล้ชิดสนิทสนมยังทำให้บุคคลขาดความระมัดระวังในการแสดงออก ซึ่งการแสดงออกทางคำพูดหรือการกระทำโดยปราศจากความระมัดระวังนั้นสามารถนำไปสู่ความขัดแย้งได้ เด็กและเยาวชนไทยจึงมีแนวโน้มที่จะถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยผู้ที่มีความสนิทสนมคุ้นเคยกันมากกว่าบุคคลแปลกหน้า

2) กระบวนการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ เด็กและเยาวชนไทยมีกระบวนการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ซึ่งประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลัก ดังต่อไปนี้

2.1) เหตุการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ผู้ให้ข้อมูลทั้งสี่คนตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ที่เกิดจากเพื่อนที่เรียนอยู่สถานศึกษาเดียวกัน สามในสี่ของผู้ให้ข้อมูลถูกเพื่อนโพสต์รูปและข้อความโจมตีทางเฟซบุ๊ก ในขณะที่ผู้ให้ข้อมูลอีกคนหนึ่งถูกเพื่อนแอบอ้างว่าเป็นตนเองในโปรแกรมแชท MSN ผู้ให้ข้อมูลทั้งสี่คนถูกเพื่อนกลั่นแกล้ง

ทางไซเบอร์มากกว่าหนึ่งครั้งและต่อเนื่องเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 3 เดือน

2.2) การรับรู้และตระหนักถึงเหตุการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ผู้ให้ข้อมูลทั้งสี่คนสามารถรับรู้และตระหนักได้ทันทีว่าตนเองถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เมื่อเกิดเหตุการณ์ที่เข้าข่ายเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ขึ้น สิ่งที่ส่งผลกระทบต่อมุมมองของผู้ให้ข้อมูลในการตัดสินใจการกระทำใดเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์คือผลกระทบที่ผู้ให้ข้อมูลได้รับจากการกระทำนั้น หากผู้ให้ข้อมูลรู้สึกว่าตนเองได้รับผลกระทบจากการกระทำที่เกิดขึ้นทางอินเทอร์เน็ต ผู้ให้ข้อมูลก็จะให้ความหมายการกระทำนั้นว่าเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ รูปแบบของการกระทำส่งผลต่อการรับรู้ของผู้ให้ข้อมูลด้วยเช่นเดียวกัน โดยพบว่าผู้ให้ข้อมูลแบ่งการกระทำที่เข้าข่ายเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ออกเป็น

3 รูปแบบ ได้แก่ การใช้ถ้อยคำรุนแรงหยาบคาย การเปิดเผยข้อมูลส่วนตัวโดยไม่ได้รับอนุญาต และการแอบอ้างสวมรอย ผู้ให้ข้อมูลแต่ละคนมีเกณฑ์ในการจัดรูปแบบการกระทำที่เข้าข่ายเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เป็นของตัวเอง การกระทำใดที่เข้าเกณฑ์ของผู้ให้ข้อมูลจะถูกตัดสินว่าเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ปัจจัยอีกสองอย่างที่เกี่ยวข้องกับ การรับรู้การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยคือเจตนาและการเกิดซ้ำ การวิจัยครั้งนี้พบว่า เด็กและเยาวชนไทยไม่ได้ให้ความสำคัญกับเจตนาของผู้กระทำและการเกิดซ้ำ แต่จะพิจารณาผลกระทบที่ตนเองได้รับจากการกระทำหรือเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นเป็นหลัก การตระหนักถึงการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ส่งผลกระทบต่อเด็กและเยาวชนไทย โดยสามารถแบ่งผลกระทบที่ได้รับออกเป็น 2 ประเภท ผลกระทบประเภทแรก

คือ ผลกระทบทางด้านจิตใจ เด็กและเยาวชนไทยที่ถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ต้องเผชิญกับความรู้สึกด้านลบหลายอย่าง ได้แก่ ความเสียใจ ความโกรธ ความเครียด ความหวาดระแวงและความโดดเดี่ยวสามในสี่ของผู้ให้ข้อมูลสูญเสียความมั่นใจในตนเอง และเห็นคุณค่าในตนเองต่ำหลังจากที่รับรู้ตัวตนถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ผลกระทบประเภทที่สองคือ ผลกระทบทางด้านพฤติกรรม จากการวิจัยพบว่า เด็กและเยาวชนไทยที่ถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรมโดยมีพฤติกรรมที่เก็บตัวมากขึ้นและมีปฏิสัมพันธ์กับคนรอบข้างน้อยลง อีกทั้งยังเกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านบุคลิกภาพโดยมีบุคลิกภาพที่นิ่งเงียบมากขึ้น ไม่กล้าแสดงออกและขาดความมั่นใจในตนเอง

2.3) การเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ เด็กและเยาวชนไทยมีวิธีการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์หลักๆ 2 แบบ แบบที่หนึ่งคือ การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการปัญหา วิธีการนี้ประกอบด้วย การเผชิญหน้ากับผู้กลั่นแกล้ง การขอความช่วยเหลือในการรับมือกับปัญหาและการถอยห่างจากสถานการณ์ แบบที่สองคือ การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการอารมณ์ วิธีการนี้ประกอบด้วย การขอกำลังใจจากบุคคลรอบข้าง การเบี่ยงเบนความสนใจและการปรับเปลี่ยนมุมมองต่อตนเองหรือเหตุการณ์

2.4) ผลจากการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ วิธีการเผชิญปัญหาแต่ละวิธีการก่อให้เกิดผลลัพธ์ที่แตกต่างกัน จากการวิจัยพบว่า วิธีการเผชิญหน้ากับผู้กลั่นแกล้งไม่สามารถหยุดการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์หรือทำให้ปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยดีขึ้นได้ สามในสี่ของผู้ให้ข้อมูลที่ใช้วิธีการเผชิญหน้ากับ

ผู้กลั่นแกล้งถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มากขึ้นและได้รับผลกระทบทางด้านจิตใจมากขึ้น วิธีการที่ช่วยให้เด็กและเยาวชนไทยรับมือกับปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นและช่วยบรรเทาผลกระทบทางด้านจิตใจจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์คือการขอความช่วยเหลือในการรับมือกับปัญหาและการขอกำลังใจจากบุคคลรอบข้าง โดยพบว่าครอบครัวและเพื่อนสนิทคือบุคคลที่เด็กและเยาวชนไทยเข้าไปขอความช่วยเหลือและกำลังใจในการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์

3) แนวทางการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ เด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มีแนวทางในการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ 5 แนวทางหลัก ดังต่อไปนี้

3.1) การเผชิญหน้า สำหรับแนวทางนี้ เด็กและเยาวชนไทยจะแสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์กับผู้กลั่นแกล้งโดยตรง โดยสามารถแบ่งแนวทางออกเป็น 2 แบบ ได้แก่ การเจรจาและการตอบโต้ ผลการวิจัยพบว่า การเผชิญหน้ากับผู้กลั่นแกล้งไม่ว่าจะเป็นการเข้าไปพูดคุยเจรจาหรือการตอบโต้ทางอินเทอร์เน็ตไม่สามารถหยุดการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์หรือทำให้ปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ดีขึ้นได้ ผู้ให้ข้อมูลทั้งสี่คนไม่แนะนำให้เด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ใช้วิธีการนี้ในการเผชิญปัญหา

3.2) การจัดการทางด้านเทคนิค เด็กและเยาวชนไทยจะจัดการกับข้อความ รูปภาพหรือการกระทำที่เป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ผ่านฟังก์ชันการใช้งานอินเทอร์เน็ตหรืออาศัยวิธีการทาง

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น การลบหรือบล็อกเพื่อนที่กลั่นแกล้งตนเองทางโซเชียลและการเปลี่ยนบัญชีใช้งานใหม่เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้กลั่นแกล้งเข้าถึงตนเองทางอินเทอร์เน็ต ผู้ให้ข้อมูลที่ใช้วิธีการจัดการทางด้านเทคนิคพบว่าตนเองถูกเพื่อนกลั่นแกล้งทางโซเชียลน้อยลงและได้รับผลกระทบทางด้านจิตใจน้อยลง ผู้ให้ข้อมูลคนหนึ่งแนะนำให้เด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางโซเชียลขอความช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่ตำรวจด้านไอทีในการรับมือกับการถูกกลั่นแกล้งทางโซเชียล

3.3) การหลีกเลี่ยง เด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางโซเชียลจะไม่แสดงปฏิกิริยาตอบสนองต่อการถูกกลั่นแกล้งทางโซเชียลหรือเข้าไปมีปฏิสัมพันธ์กับผู้กลั่นแกล้ง แนวทางนี้แบ่งออกเป็น 2 แบบ ได้แก่ การนิ่งเงียบและการถอยห่าง ผู้ให้ข้อมูลที่ใช้วิธีการหลีกเลี่ยงพบว่าตนเองได้รับความสนใจจากผู้กลั่นแกล้งน้อยลงซึ่งส่งผลให้ตนเองตกเป็นเป้าของการกลั่นแกล้งทางโซเชียลน้อยลงและยังได้รับผลกระทบทางด้านจิตใจน้อยลงจากการหลีกเลี่ยงการข้องเกี่ยวกับผู้กลั่นแกล้ง ผู้ให้ข้อมูลสามในสี่คนแนะนำให้เด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางโซเชียลใช้วิธีการนี้ในการเผชิญปัญหา

3.4) การเบี่ยงเบนความสนใจ เด็กและเยาวชนไทยจะเบี่ยงเบนความสนใจของตนเองออกจากการถูกกลั่นแกล้งทางโซเชียลโดยการมุ่งความสนใจไปที่เรื่องอื่น เช่น การเรียนและการทำงานในอนาคต ผู้ให้ข้อมูลที่ใช้วิธีการนี้พบว่าตนเองรู้สึกเป็นทุกข์น้อยลงและสามารถดำเนินชีวิตประจำวันได้ตามปกติมากขึ้น การเบี่ยงเบนความสนใจช่วยให้เด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้ง

ทางโซเชียลนึกถึงปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางโซเชียลน้อยลงและให้ความสำคัญกับหน้าที่และสิ่งที่ต้องทำในปัจจุบันมากขึ้น

3.5) การแสวงหาแรงสนับสนุนทางสังคม เด็กและเยาวชนไทยจะบอกเล่าปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางโซเชียลของตนเองกับบุคคลอื่นเพื่อแสวงหาแรงสนับสนุนทางสังคม แนวทางนี้แบ่งออกเป็น 2 แบบ ได้แก่ การขอความช่วยเหลือและการขอกำลังใจ การวิจัยครั้งนี้พบว่า เด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางโซเชียลแสวงหาแรงสนับสนุนทางสังคมจากสมาชิกในครอบครัวและเพื่อนสนิทเป็นหลักในการรับมือกับปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางโซเชียล การได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมช่วยให้เด็กและเยาวชนไทยตระหนักถึงแนวทางต่างๆ ในการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางโซเชียลและสามารถวางแผนรับมือกับปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งยังทำให้เด็กและเยาวชนไทยเกิดความเชื่อมั่นในตัวเองและมีกำลังใจที่จะเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางโซเชียล นอกจากครอบครัวและเพื่อนสนิทบุคคลที่เด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางโซเชียลสามารถขอแรงสนับสนุนในการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางโซเชียลได้คือเจ้าหน้าที่ตำรวจ คุณครู และจิตแพทย์

อภิปรายผลการวิจัย

1) การให้ความหมายและเงื่อนไขของการถูกกลั่นแกล้งทางโซเชียล จากการศึกษาการให้ความหมายการกลั่นแกล้งทางโซเชียลของเด็กและเยาวชนไทยพบว่า เด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางโซเชียลให้ความหมายการกลั่นแกล้งทางโซเชียลโดยคำนึงถึงผลกระทบที่ผู้ถูก

กระทำได้รับจากการกระทำที่เกิดขึ้นบนอินเทอร์เน็ตเป็นหลัก ผลกระทบที่ผู้ถูกรกระทำได้รับเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดมุมมองและการให้ความหมายการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยที่มีประสบการณ์การถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของเดร์ดจ์ กิลสันและการ์เซีย (2014) ที่พบว่าผู้ที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์คำนึงถึงผลกระทบในทางลบที่ได้รับจากพฤติกรรมที่เกิดขึ้นบนอินเทอร์เน็ตมากที่สุดในการให้ความหมายการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และสอดคล้องกับงานวิจัยของเมเนซินีและคณะ (2012) ที่ศึกษาการให้ความหมายการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และพบว่า ผลกระทบที่เหยื่อได้รับจากพฤติกรรมที่เกิดขึ้นบนอินเทอร์เน็ตเป็นเกณฑ์สำคัญในการให้ความหมายการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ การกระทำที่เข้าข่ายเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในมุมมองของเด็กและเยาวชนไทยแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ รูปแบบที่หนึ่งคือ การใช้ถ้อยคำรุนแรง หยาดคายกับผู้อื่นทางอินเทอร์เน็ต การวิจัยครั้งนี้พบว่า เด็กและเยาวชนไทยส่วนใหญ่ให้นิยามการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ว่าเป็นการใช้ถ้อยคำรุนแรง หยาดคายโจมตีผู้อื่นทางอินเทอร์เน็ตเพื่อสร้างความเสียหายหรือก่อให้เกิดความกระทบกระเทือนทางจิตใจแก่ผู้ที่ถูกโจมตีโดยมีจุดประสงค์เพื่อข่มเหง ข่มขู่หรือหาเรื่องผู้อื่นทางอินเทอร์เน็ต คำนิยามดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของวิลลาร์ด (2006) ที่ระบุว่า การส่งข้อความที่มีเนื้อหารุนแรง เกรี้ยวกราด (Flaming) และการคุกคามออนไลน์ (Online Harassment) เป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของฮวงกับโจว (2010) ที่พบว่า ผู้ที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์กล่าวถึงการข่มขู่คุกคามมากที่สุด การกระทำ

ทำรูปแบบที่สองคือ การประจานข้อความหรือรูปภาพส่วนตัว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวิลลาร์ด (2006) ที่ระบุว่า การเผยแพร่ข้อความหรือข้อความส่วนตัว (Outing) เป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์รูปแบบหนึ่ง การกระทำรูปแบบที่สามคือ การแอบอ้างสวมรอยเป็นผู้อื่น การปลอมตัว/การสวมรอย (Masquerade) จัดเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์รูปแบบหนึ่งในงานวิจัยของวิลลาร์ด (2006) การกลั่นแกล้งรูปแบบนี้เป็นกรกลั่นแกล้งแบบไม่เปิดเผยตัวตน (Anonymity) ซึ่งเป็นลักษณะเฉพาะของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ที่ผู้กลั่นแกล้งสามารถปิดบังตัวตนที่แท้จริงของตนเองได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของสมิธ (Smith, 2012) ที่อธิบายลักษณะของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ไว้ว่าเป็นการกลั่นแกล้งทางอ้อมมากกว่าการเผชิญหน้ากันตรงๆ นอกจากการพิจารณารูปแบบของการกระทำ เด็กและเยาวชนไทยยังพิจารณาปัจจัยอีก 2 อย่างในการให้ความหมายการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ปัจจัยอย่างแรกคือ เจตนามุ่งร้าย ผลการวิจัยพบว่า เด็กและเยาวชนไทยให้ความสำคัญกับผลกระทบที่ผู้ถูกรกระทำได้รับมากกว่าเจตนามุ่งร้ายของผู้กระทำ สิ่งที่กำหนดว่าการกระทำใดเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์คือผลกระทบที่ผู้ถูกรกระทำได้รับและมุมมองของผู้ถูกรกระทำที่มีต่อการกระทำบนอินเทอร์เน็ต สอดคล้องกับผลการวิจัยของโนเซนตินีและคณะ (Nocentini et al., 2010) ที่พบว่าผลกระทบที่เหยื่อได้รับจากพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในโซเชียลเน็ตเวิร์กและมุมมองการรับรู้ของเหยื่อที่มีต่อพฤติกรรมเป็นเกณฑ์ที่เหยื่อใช้ในการตัดสินว่าพฤติกรรมนั้นเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์หรือไม่ มากกว่าเจตนาของผู้กระทำ และยังคงสอดคล้องกับผลการวิจัยของเดร์ดจ์ กิลสันและการ์เซีย (2014)

ที่พบว่า เหตุที่อาจจะตีความประสบการณ์ที่เผชิญว่าเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์แม้ว่าผู้กระทำจะมีหรือไม่มีเจตนามุ่งร้ายกับตนก็ตาม ปัจจัยอย่างที่สองคือ การเกิดซ้ำ ในมุมมองของเด็กและเยาวชนไทย การกระทำที่เกิดขึ้นบนอินเทอร์เน็ตเพียงครั้งเดียวสามารถเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้ เพราะการกระทำเพียงหนึ่งครั้งสามารถส่งผลกระทบต่อผู้ที่ถูกกระทำได้ทันทีโดยไม่จำเป็นต้องกระทำซ้ำและสามารถส่งผลกระทบต่อผู้ถูกกระทำได้ในระยะยาวแม้จะเกิดขึ้นเพียงครั้งเดียว ผลกระทบที่เกิดจากการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์แตกต่างจากผลกระทบที่เกิดจากการกลั่นแกล้งแบบดั้งเดิมเนื่องจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นเครื่องมือในการกลั่นแกล้งส่งผลให้มีผู้รับรู้การกลั่นแกล้งเป็นวงกว้าง งานวิจัยของสมิธ (2012) กล่าวว่าไว้ว่าการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์สามารถเข้าถึงกลุ่มผู้ชมขนาดใหญ่ที่เป็นกลุ่มเพื่อนวัยเดียวกัน จำนวนผู้ชมของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์จึงเพิ่มมากขึ้นเมื่อเทียบกับจำนวนผู้ชมของการกลั่นแกล้งแบบดั้งเดิมที่เป็นเพียงกลุ่มผู้ชมขนาดเล็ก ผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของโนเซนทินีและคณะ (2010) ที่ระบุว่า การกระทำที่สามารถเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ไม่จำเป็นต้องถูกกระทำซ้ำเนื่องจากการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เป็นการกลั่นแกล้งที่เกิดขึ้นบนอินเทอร์เน็ตซึ่งเป็นพื้นที่สาธารณะ ผู้ถูกกระทำได้รับผลกระทบซ้ำๆ จากจำนวนผู้รับรู้ที่เพิ่มขึ้น การกระทำที่เกิดขึ้นบนอินเทอร์เน็ตเพียงหนึ่งครั้งสามารถจัดเป็นการกระทำซ้ำได้เนื่องจากลักษณะของการเกิดผลกระทบ

การวิจัยครั้งนี้พบเงื่อนไขที่ส่งผลต่อการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในมุมมอง

ของเด็กและเยาวชนไทย2 อย่าง เงื่อนไขแรกคือ บุคลิกภาพและนิสัยของผู้ถูกกลั่นแกล้ง จากการศึกษาพบว่า เด็กและเยาวชนไทยเชื่อมโยงบุคลิกภาพและนิสัยของผู้ถูกกลั่นแกล้ง 2 แบบกับการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ บุคลิกภาพแบบที่หนึ่งคือ บุคลิกภาพหนึ่งเดียว ผู้ที่มีบุคลิกภาพและนิสัยหนึ่งเดียวมีแนวโน้มที่จะตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เนื่องจากผู้กระทำอาจตีความการนิ่งเงียบของผู้ถูกกระทำว่าเป็นการยอมรับและเข้าใจว่าผู้ถูกกระทำไม่ได้รู้สึกโกรธหรือไม่พอใจการกระทำของตน บุคลิกภาพแบบที่สองคือ บุคลิกภาพตรงไปตรงมา ผู้ที่มีบุคลิกภาพและนิสัยตรงไปตรงมามีแนวโน้มที่จะตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เนื่องจากการแสดงความคิดเห็นหรือการเปิดเผยอารมณ์ความรู้สึกอย่างตรงไปตรงมาอาจสร้างความไม่พอใจแก่ผู้อื่นและทำให้เกิดความขัดแย้งกันจนกระทั่งเกิดการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้ อย่างไรก็ตาม การวิจัยครั้งนี้ไม่ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพของผู้ถูกกลั่นแกล้งกับการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์อย่างละเอียด ผู้ที่มีความสนใจจะศึกษาเรื่องการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ในกลุ่มเด็กและเยาวชนไทยอาจนำประเด็นเรื่องบุคลิกภาพไปศึกษาต่อเพื่อค้นหาว่าบุคลิกภาพของผู้ถูกกลั่นแกล้งส่งผลต่อการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์อย่างมีนัยสำคัญหรือไม่อย่างไร เงื่อนไขที่สองคือ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ถูกกลั่นแกล้งกับผู้กลั่นแกล้ง จากการศึกษาพบว่า เด็กและเยาวชนไทยถูกเพื่อนที่มีความสนิทสนมคุ้นเคยกันและเรียนอยู่สถานศึกษาเดียวกันกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ สอดคล้องกับผลการวิจัยของสมิธและคณะ (2008) ที่พบว่าผู้ที่กลั่นแกล้งทางไซเบอร์ส่วนใหญ่คือนักเรียนที่มาจากโรงเรียนเดียวกัน ผลของ

การวิจัยครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นในกลุ่มนักเรียนที่เรียนอยู่สถานศึกษาเดียวกัน โดยพบว่านักเรียนมีส่วนร่วมในการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ทั้งในฐานะเหยื่อและผู้กระทำ สอดคล้องกับงานวิจัยของมิชานาและคณะ (2011) ที่ศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียนจำนวน 2,186 คนและพบว่านักเรียนมากกว่า 50% มีส่วนร่วมในการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ โดยที่ 23.8% หรือเกือบหนึ่งในสามระบุว่า เป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และอีก 8% บอกว่าตนเองเป็นผู้กลั่นแกล้งทางไซเบอร์

2) กระบวนการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ การวิจัยครั้งนี้ใช้แนวคิดและทฤษฎีการเผชิญความเครียดเป็นแนวทางการศึกษากระบวนการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทย ผลการศึกษาพบว่า เด็กและเยาวชนไทยมีกระบวนการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ที่สอดคล้องกับกระบวนการประเมินความเครียดใน Transactional Model of Stress and Coping ของลาซารัสกับโฟล์คแมน (1984) กระบวนการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ขั้นตอนที่หนึ่งคือ เหตุการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ในขั้นตอนนี้ เด็กและเยาวชนไทยจะเผชิญกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทางอินเทอร์เน็ตที่เข้าข่ายเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ จากนั้นจะเข้าสู่ขั้นตอนที่สองคือ การรับรู้และตระหนักถึงเหตุการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ เด็กและเยาวชนไทยจะให้ความหมายเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในขั้นตอนนี้หนึ่งว่าเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยการพิจารณาผลกระทบที่ตนเองได้รับจากเหตุการณ์และรูปแบบของการ

กระทำร่วมกับเจตนามุ่งร้ายของผู้กระทำและการเกิดซ้ำของเหตุการณ์ ซึ่งจากการศึกษาพบว่า เด็กและเยาวชนไทยสามารถรับรู้และตระหนักถึงเหตุการณ์ที่เป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้ในเวลาอันรวดเร็วและคิดหาวิธีการรับมือกับปัญหาทันทีที่รับรู้ว่าจะตนเองถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ขั้นตอนนี้ สอดคล้องกับการประเมินขั้นปฐมภูมิ (Primary Appraisal) ซึ่งเป็นขั้นตอนแรกของการประเมินความเครียดของลาซารัสกับโฟล์คแมน ในขั้นตอนนี้ บุคคลจะประเมินสถานการณ์ที่เกิดขึ้นว่าเป็นอันตรายหรือสร้างความเสียหายแก่ตนเองหรือไม่ ถ้าหากเป็นอันตราย บุคคลก็จะประเมินความสามารถของตนเองและหาแนวทางการเผชิญปัญหาต่อไป (Lazarus & Folkman, 1987) อย่างไรก็ตาม การรับรู้และตระหนักถึงการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ส่งผลกระทบต่อจิตใจและพฤติกรรมการแสดงออกของเด็กและเยาวชนไทย โดยพบว่าเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เผชิญกับอารมณ์ความรู้สึกด้านลบหลายอย่าง ได้แก่ ความเสียใจ ความโกรธ ความเครียด ความหวาดระแวงและความโดดเดี่ยว อีกทั้งยังสูญเสียความมั่นใจในตนเองและเกิดการเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ สอดคล้องกับงานวิจัยของอิบาร่าและคณะ (2007) ที่พบว่า การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ส่งผลกระทบต่อจิตใจของผู้ที่ตกเป็นเหยื่อและยังสอดคล้องกับงานวิจัยของชินา และคณะ (2014) ที่ศึกษาผลกระทบของการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ งานวิจัยของพวกเขาพบว่าผู้ที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มีแนวโน้มที่จะเกิดความทุกข์ทางจิตใจและเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ เพราะไม่สามารถปกป้องตัวเองจากการกลั่นแกล้งได้ นอกจากนี้ เด็กและเยาวชนไทยยังมีพฤติกรรม

ที่เก็บตัวมากขึ้นและมีปฏิสัมพันธ์กับคนรอบข้างน้อยลง จากการศึกษาพบว่า เด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มีพฤติกรรมขาดเรียนเนื่องจากไม่มีสมาธิในการเรียน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยสองชิ้นที่พบว่า นักเรียนที่ถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ไม่สามารถตั้งสมาธิให้จดจ่ออยู่กับการเรียนได้ (Beran & Li, 2005; Junoven & Gross, 2008) การตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตประจำวันของเด็กและเยาวชนไทย สอดคล้องกับผลการวิจัยของเบลส (2008) ที่ระบุว่าผู้ที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มีแนวโน้มที่จะมีคุณภาพชีวิตที่แย่ลง หลังจากที่เด็กและเยาวชนไทยให้ความหมายเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับตนเองว่าเป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ขั้นตอนต่อไปคือการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ในขั้นตอนนี้ เด็กและเยาวชนไทยจะพยายามคิดหาวิธีการเผชิญปัญหาที่เหมาะสมตามความสามารถของตนเองและพยายามเผชิญปัญหาด้วยวิธีการที่ตนเองคิดไว้ ซึ่งสอดคล้องกับสองขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการประเมินความเครียด ได้แก่ การประเมินขั้นทุติยภูมิ (Secondary Appraisal) บุคคลจะประเมินความสามารถของตนเองในการรับมือกับสถานการณ์ที่เป็นอันตรายพร้อมทั้งประเมินแนวทางการเผชิญปัญหาและทรัพยากรที่ตนเองมี และการเผชิญปัญหา (Coping) บุคคลจะพยายามรับมือกับสถานการณ์ที่เป็นอันตรายโดยใช้แนวทางการเผชิญปัญหาที่ได้ประเมินไว้ใน การประเมินขั้นทุติยภูมิ จากการศึกษาพบว่า เด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มีวิธีการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ 2 แบบ แบบแรกคือ การเผชิญปัญหาแบบ

มุ่งจัดการปัญหา (Problem-Focused Coping) ได้แก่ การเผชิญหน้ากับผู้กลั่นแกล้ง การขอความช่วยเหลือในการรับมือกับปัญหาและการถอยห่างจากสถานการณ์ แบบที่สองคือ การเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการอารมณ์ (Emotion-Focused Coping) ได้แก่ การขอกำลังใจจากบุคคลรอบข้าง การเบี่ยงเบนความสนใจและการปรับเปลี่ยนมุมมองต่อตนเองหรือเหตุการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับการแบ่งแนวทางการเผชิญความเครียดใน Ways of Coping Scale ของลาซาร์สกับฟอล์คแมน (1980) เด็กและเยาวชนไทยแต่ละคนเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ด้วยวิธีการเผชิญปัญหามากกว่าหนึ่งวิธีการโดยมุ่งจัดการกับปัญหาทำก่อนในช่วงแรก จากนั้นจึงมุ่งจัดการกับอารมณ์ที่เป็นผลกระทบจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ขั้นตอนสุดท้ายคือ ผลจากการเผชิญปัญหา จากการศึกษาพบว่า เด็กและเยาวชนไทยไม่ประสบความสำเร็จกับวิธีการเผชิญหน้ากับผู้กลั่นแกล้งมากที่สุด เนื่องจากวิธีการนี้เป็นการยั่วยุอารมณ์ความรู้สึกของผู้กลั่นแกล้งให้เกิดความรู้สึกโกรธและไม่พอใจมากขึ้น เด็กและเยาวชนไทยที่ใช้วิธีการนี้พบว่าตนเองถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์มากขึ้นและได้รับผลกระทบทางด้านจิตใจมากขึ้น วิธีการเผชิญปัญหาที่ช่วยจัดการกับปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ของเด็กและเยาวชนไทยได้อย่างมีประสิทธิภาพที่สุดคือ การขอความช่วยเหลือในการรับมือกับปัญหาและการขอกำลังใจจากบุคคลรอบข้าง ซึ่งบุคคลที่เด็กและเยาวชนไทยเข้าไปขอความช่วยเหลือในการรับมือกับปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์นั้น ได้แก่ ครอบครัวและเพื่อนสนิท ผลการวิจัยพบว่า เด็กและเยาวชนไทยได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากครอบครัวและเพื่อนสนิทโดย

ได้รับทั้งคำแนะนำและกำลังใจในการเผชิญปัญหา ส่งผลให้ปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยเปลี่ยนแปลงไปในทางที่ดีขึ้น

3) แนวทางการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์การวิจัยครั้งนี้แบ่งแนวทางการเผชิญปัญหาการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยออกเป็น 5 แนวทางหลักโดยอ้างอิงจากประสบการณ์จริงของเด็กและเยาวชนไทยและมุมมองความคิดของเด็กและเยาวชนไทยที่มีต่อแนวทางการเผชิญปัญหาที่เหมาะสม แนวทางการเผชิญปัญหาแนวทางที่หนึ่งคือ การเผชิญหน้าแนวทางนี้สามารถแบ่งออกเป็น 2 แบบ แบบแรกคือ การเจรจา ผู้ถูกลั่นแกล้งจะเข้าไปพูดคุยกับผู้กลั่นแกล้งโดยตรงเพื่อสอบถามแรงจูงใจของการกลั่นแกล้งและเพื่อขอความร่วมมือจากผู้กลั่นแกล้งให้หยุดการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ การเจรจาเป็นการเผชิญปัญหาแบบป้องกัน (Preventive Coping) ตามงานวิจัยของพาร์ริสและคณะ (2011) เนื่องจากจุดประสงค์ของการเจรจาคือการลดแนวโน้มหรือยุติการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ซึ่งเป็นจุดประสงค์ของการเผชิญปัญหาแบบป้องกัน แนวทางการเผชิญหน้าแบบที่สองคือ การตอบโต้ ผู้ถูกลั่นแกล้งจะตอบโต้ผู้กลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยการโพสต์ข้อความหรือรูปภาพทางอินเทอร์เน็ตถึงผู้กลั่นแกล้งทั้งทางตรงและทางอ้อมซึ่งวิธีการนี้เป็นวิธีการแสดงความก้าวร้าวต่อผู้กลั่นแกล้ง สอดคล้องกับงานวิจัยของสเลโกลวากับเซอร์นา (2011) ที่ระบุว่า การแสดงความก้าวร้าวเป็นวิธีการตอบโต้ผู้กลั่นแกล้งประเภทหนึ่ง โดยเป็นการสื่อสารอารมณ์ความรู้สึกด้านลบกับผู้กลั่นแกล้งผ่านช่องทางการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ทั้งทางตรงและทางอ้อม แนวทางการเผชิญปัญหาแนวทางที่สองคือ การ

จัดการทางด้านเทคนิค ผู้ถูกลั่นแกล้งจะจัดการกับข้อความ รูปภาพหรือการกระทำที่เป็นการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยอาศัยฟังก์ชันการใช้งานอินเทอร์เน็ต เช่น การลบหรือบล็อกผู้กลั่นแกล้งออกจากเฟสบุ๊คและการเปลี่ยนบัญชีผู้ใช้งานใหม่ แนวทางการเผชิญปัญหาแนวทางที่สามคือ การหลีกเลี่ยง แนวทางนี้สามารถแบ่งออกเป็น 2 แบบ แบบแรกคือ การนิ่งเฉย ผู้ถูกลั่นแกล้งจะวางตัวนิ่งเฉย ไม่แสดงปฏิกิริยาตอบสนองหรือตอบโต้ผู้กลั่นแกล้ง แบบที่สองคือ การถอยห่าง ผู้ถูกลั่นแกล้งจะพาตนเองออกมาจากสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมที่จะก่อให้เกิดการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์เพื่อลดความเสี่ยงที่จะตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ซ้ำอีกครั้ง ซึ่งจากการศึกษาพบว่าเด็กและเยาวชนไทยหลีกเลี่ยงการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้กลั่นแกล้งทั้งทางไซเบอร์และในชีวิตจริง สอดคล้องกับผลการวิจัยของสเลโกลวากับเซอร์นา (2011) ที่พบว่าผู้ถูกลั่นแกล้งหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้าและการมีปฏิสัมพันธ์กับผู้กลั่นแกล้งทั้งทางอินเทอร์เน็ตและในชีวิตจริง จุดประสงค์หลักของการหลีกเลี่ยงคือเพื่อบรรเทาผลกระทบทางอารมณ์และจิตใจที่ผู้กลั่นแกล้งได้รับจากการถูกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ สอดคล้องกับ Approach - Avoidance Model ของรอกกับโคเฮน (1986) ที่กล่าวถึงการหลีกเลี่ยงว่าเป็นการหลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความตึงเครียดเพื่อปกป้องตนเองจากความเครียดและผลกระทบทางด้านอารมณ์จากสถานการณ์และสอดคล้องกับงานวิจัยของลาซาร์สและคณะ (1986) ที่ระบุว่า การหลีกเลี่ยงเป็นหนึ่งในวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ แนวทางการเผชิญปัญหาแนวทางที่สี่คือ การเบี่ยงเบนความสนใจ ผู้ถูกลั่นแกล้งจะเบี่ยงเบนความสนใจของ

ตนเองออกจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยการมุ่งความสนใจไปที่เรื่องอื่นเพื่อป้องกันและบรรเทาผลกระทบทางด้านจิตใจที่ได้รับจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ การเบี่ยงเบนความสนใจเป็นวิธีการเผชิญปัญหาแบบป้องกันตามงานวิจัยของสเลโกลวากับเซอร์นา (2011) แนวทางการเผชิญปัญหาแนวทางสุดท้ายคือ การแสวงหาแรงสนับสนุนทางสังคม แนวทางนี้สามารถแบ่งออกเป็น 2 แบบ แบบแรกคือ การขอความช่วยเหลือ ผู้ถูกกลั่นแกล้งจะบอกเล่าปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และขอคำแนะนำในการเผชิญปัญหาจากครอบครัวหรือเพื่อนสนิทของตนเอง จุดประสงค์ของการขอความช่วยเหลือคือการหาวิธีการรับมือกับปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของลาซาร์สและคณะ (1986) ที่กล่าวถึงการขอความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาว่าเป็นวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับปัญหา แรงสนับสนุนที่ผู้ถูกกลั่นแกล้งได้รับจากการขอความช่วยเหลือเป็นแรงสนับสนุนทางด้านข้อมูลและแรงสนับสนุนทางด้านการกระทำตามงานวิจัยของแซเฟอร์ คอยน์และลาซาร์ส (1981) การแสวงหาแรงสนับสนุนทางสังคมแบบที่สองคือ การขอกำลังใจ ผู้ถูกกลั่นแกล้งจะขอกำลังใจในการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์จากครอบครัวหรือเพื่อนสนิท จุดประสงค์ของการขอกำลังใจคือการเสริมสร้างความเข้มแข็งทางจิตใจเพื่อรับมือกับผลกระทบจากการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ การขอกำลังใจในการเผชิญปัญหาจึงเป็นวิธีการเผชิญปัญหาแบบมุ่งจัดการกับอารมณ์ตามงานวิจัยของลาซาร์สและคณะ (1986) ผู้ถูกกลั่นแกล้งจะได้รับแรงสนับสนุนทางด้านอารมณ์และแรงสนับสนุนทางด้านการเห็นคุณค่าในตนเองจาก

การขอกำลังใจ ซึ่งงานวิจัยของแซเฟอร์ คอยน์และลาซาร์ส (1981) ได้กล่าวถึงแรงสนับสนุนทางด้านอารมณ์ไว้ว่าเป็นการสื่อสารที่ช่วยเติมเต็มความต้องการทางด้านอารมณ์และความรู้สึกของคุณ และเป็นแรงสนับสนุนที่ถูกนึกถึงมากที่สุดเมื่อพูดถึงแรงสนับสนุนทางสังคม การวิจัยครั้งนี้พบว่า เด็กและเยาวชนไทยประสบความสำเร็จกับการเผชิญปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยการใช้แนวทางการแสวงหาแรงสนับสนุนทางสังคมมากที่สุด การได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมจากครอบครัวและเพื่อนสนิทช่วยให้เด็กและเยาวชนไทยสามารถรับมือกับปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ได้ดีขึ้น เด็กและเยาวชนไทยได้รับผลกระทบทางด้านจิตใจและพฤติกรรมในทางลบน้อยลง สอดคล้องกับผลการวิจัยของแมทท์สันกับฮอลล์ (2011) ที่ระบุว่าผู้ที่ได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมมีการปรับตัวทางด้านจิตวิทยาที่ดีขึ้นและสามารถเผชิญกับเหตุการณ์ที่ไม่น่าพิสมัยได้ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1) ข้อเสนอแนะสำหรับเด็กและเยาวชนไทย

1.1) ในการเลือกแนวทางการเผชิญปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ เด็กและเยาวชนไทยควรพิจารณาข้อดีและข้อเสียของแต่ละแนวทางรวมทั้งประเมินผลลัพธ์ของแนวทางการเผชิญปัญหาแต่ละแนวทางก่อนนำไปใช้จริงโดยคำนึงถึงสถานการณ์และบริบทของการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของตนเองเนื่องจากปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยแต่ละคนมีรายละเอียดที่แตกต่างกัน แนวทางการเผชิญปัญหาแบบเดียวกันอาจใช้ได้ผลสำหรับคนหนึ่งแต่ใช้ไม่ได้ผลสำหรับอีก

คนหนึ่ง เด็กและเยาวชนไทยจึงควรเลือกแนวทางการเผชิญปัญหาโดยพิจารณาร่วมกับสถานการณ์ ปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของตนเอง

1.2) เด็กและเยาวชนไทยควรหลีกเลี่ยงการเผชิญปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์โดยการตอบโต้เนื่องจากการตอบโต้จะยิ่งทำให้สถานการณ์การกลั่นแกล้งทางไซเบอร์รุนแรงมากยิ่งขึ้นและอาจส่งผลให้เกิดการทะเลาะเบาะแว้งและการใช้ความรุนแรงในชีวิตจริงได้

1.3) เมื่อตระหนักว่าตนเองตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ เด็กและเยาวชนไทยควรขอความช่วยเหลือจากบุคคลที่ไว้วางใจได้และเป็นผู้ที่สามารถให้ความช่วยเหลือในการเผชิญปัญหาแก่ตนเองได้ เช่น สมาชิกในครอบครัว เพื่อนสนิท คุณครู เจ้าหน้าที่ตำรวจ จิตแพทย์และนักจิตวิทยา เป็นต้น

2) ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ปกครองและคุณครู

2.1) ผู้ปกครองควรสอบถามพูดคุยกับบุตรหลานอย่างสม่ำเสมอเพื่อตรวจสอบว่าบุตรหลานของตนมีปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์บ้างหรือไม่ เด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์บางคนอาจไม่กล้าเล่าปัญหาให้ผู้ปกครองฟังเนื่องจากกลัวว่าผู้ปกครองจะไม่เข้าใจและกลัวว่าตนเองจะถูกตำหนิ ผู้ปกครองควรให้ความมั่นใจแก่บุตรหลานว่าตนพร้อมจะรับฟังและช่วยเหลือพวกเขาเสมอในยามที่เกิดปัญหา

2.2) คุณครูควรตระหนักถึงผลกระทบของการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และให้ความช่วยเหลือเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์อย่างสุดความสามารถ

3) ข้อเสนอแนะสำหรับผู้ให้คำปรึกษา

3.1) ในการให้คำปรึกษาเด็กและเยาวชนไทยที่ตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ ผู้ให้คำปรึกษาควรตระหนักว่าผู้ที่อยู่ในช่วงวัยนี้มีความอ่อนไหวทางด้านอารมณ์และมีความขัดแย้งในตนเอง ผู้ให้คำปรึกษาควรทำความเข้าใจมุมมองที่เด็กและเยาวชนไทยมีต่อปัญหาการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์และความคาดหวังที่พวกเขามีต่อตนเองและผู้อื่นเพื่อจะได้สามารถช่วยเด็กและเยาวชนไทยวางแผนการเผชิญปัญหาได้อย่างเหมาะสม

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาเงื่อนไขที่ส่งผลต่อการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยในส่วนของบุคลิกภาพและนิสัยของผู้ถูกกลั่นแกล้งเพิ่มเติมเนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ไม่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและนิสัยของผู้ถูกกลั่นแกล้งกับการถูกกลั่นแกล้งทางไซเบอร์อย่างละเอียดจึงไม่สามารถให้คำตอบได้ว่าบุคลิกภาพและนิสัยของผู้ถูกกลั่นแกล้งส่งผลต่อการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์หรือไม่อย่างไร

2) ควรใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณเพื่อศึกษากลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ขึ้น ซึ่งจะทำให้ได้ผลการวิจัยที่กว้างขวางมากขึ้นและช่วยให้มองเห็นสภาพปัญหาและแนวทางเผชิญปัญหาการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์ของเด็กและเยาวชนไทยทั้งในภาพรวมและรายบุคคล

3) ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเด็กและเยาวชนไทยกับสมาชิกในครอบครัวและเพื่อนๆ ที่โรงเรียนเพิ่มเติมเพื่อตรวจสอบว่าความสัมพันธ์ระหว่างเด็กและเยาวชนไทยกับบุคคลรอบข้างมีความเชื่อมโยงกับการตกเป็นเหยื่อการกลั่นแกล้งทางไซเบอร์หรือไม่อย่างไร

เอกสารอ้างอิง

- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2559). *ผลการสำรวจการมี การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในครัวเรือน พ.ศ. 2559*. ค้นเมื่อ 22 ธันวาคม 2560, สืบค้นจาก <http://service.nso.go.th/nso/nsopublish/themes/files/icthh59.pdf>
- ณัฐรัชต์ สาเมาะ, พิมพวัลย์ บุญมงคล, Timo T. Ojanen, รณภูมิ สามัคคีคารมย์ และ Thomas E. Guadamuz. (2555). *การรับรู้ของการเยาวชนต่อการรังแกในพื้นที่ไซเบอร์*. *Journal of Behavioral Science for Development*, 6 (1).
- ศิวพร ปกป้อง และวิมลทิพย์ มุสิกพันธ์. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมการกระทำความรุนแรง ทั้งทางกายภาพและการข่มเหงรังแกผ่านโลกไซเบอร์ของเยาวชนไทย*.
- Balakrishnan, V. (2015). *Cyberbullying among young adults in Malaysia: The roles of gender, age and Internet frequency*.
- Blais, J. (2008). *Chatting, befriending, and bullying: Adolescents' internet experiences and associated psychosocial outcomes*. Queen's University, Kingston, Ontario.
- Beran, T. & Li, Q. (2005). *Cyber-harassment: A study of a new method for an old behaviour*.
- Brewer, G. & Kerslake, J. (2015). *Cyberbullying, self-esteem, empathy and loneliness*.
- Cassidy, W., Jackson, M., & Brown, K. (2009). *Sticks and stones can break my bones, but how can pixels hurt me? Students' experiences with cyber-bullying*. *School Psychology International*.
- Cénat, Jude M., Hébert, Martine, Blais, Martin, Lavoie, Francine, Guerrier, Mireille; & Derivois, Daniel. (2014). *Cyberbullying, psychological distress and self-esteem among youth in Quebec Schools*.
- Ditch the Label. (2017). *The Annual Bullying Survey 2017*. Retrieved December 22, 2017, from <https://www.ditchthelabel.org/wp-content/uploads/2017/07/The-Annual-BullyingSurvey-2017-1.pdf>
- Dredge, R., Gleeson, J., & Garcia X. (2014). *Cyberbullying in social networking sites: An adolescent victim's perspective*.
- Finkelhor, D., Mitchell, K. & Wolak, J. (2000). *Online victimization: A report on the nation's youth*. Alexandria: National Center for Missing & Exploited Children.
- Fu, K. W., Chan, W. S.C., Wong, P. W. C. & Yip, P.S. F. (2010). *Internet addiction: Prevalence, discriminant validity and correlates among adolescents in Hong Kong*. *British Journal of Psychiatry*.

- Gualdo, Ana M., Hunter, Simon C., Durkin, Kevin, Arnaiz, Pilar & Maquilon, Javier J. (2014). *The emotional impact of cyberbullying: Differences in perceptions and experiences as a function of role.*
- Hinduja, S. & Patchin, J. W. (2018). *Cyberbullying: An Exploratory Analysis of Factors Related to Offending and Victimization.*
- Hinduja, S. & Patchin, J. W. (2010). *Bullying, Cyberbullying, and Suicide. Cyberbullying Research Summary Cyberbullying and Suicide.* Cyberbullying Research Center.
- Huang, Yun - Yin & Chou, Chien. (2010). *An analysis of multiple factors of cyberbullying among junior high school students in Taiwan.*
- Juvonen, J. & Gross, E. F. (2008). *Extending the school grounds? — Bullying experiences in cyberspace.* Journal of School Health.
- Lazarus, R. S., et al. (1986). *Dynamics of stressful Encounter: Cognitive Appraisal, coping, and encounter outcomes.* Journal of Personality and Social Psychology, 50 (5), 992 - 1003.
- Lazarus, Richard S. & Folkman, Susan. (1980). *An Analysis of Coping in a Middle - Aged Community Sample.* Journal of Health and Social Behavior, 21.
- Lazarus, Richard S. & Folkman, Susan. (1984). *Stress, Appraisal, and Coping.* New York City: Springer Publishing Company.
- Lazarus, Richard S. & Folkman, Susan. (1987). *Transactional theory and research on emotions and coping.* European Journal of Personality.
- Lenhart, A., Ling, R., Campbell, S., & Purcell, K. (2010). *Teens and mobile phones.* : Pew Research Center's Internet & American Life Project.
- Lenhart, A., Madden, M. & Hitlin, P. (2005). *Teens and technology: Youth are leading the transition to a fully wired and mobile nation.*
- Leung, L. (2004). *Net - generation attributes and seductive properties of the internet as predictors of online activities and internet addiction.* Cyberpsychology & Behavior.
- Mattson, Marifran & Hall, Jennifer G. (2011). *Health as Communication Nexus: A Service Learning Approach.*
- Menesini, E., Nocentini, A., Palladino, B.E., Friesen, A., Friesen, S., Ortega, R., Calmaestra, J., et al. (2012). *Cyberbullying definition among adolescents: A comparison across six European countries.* Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking.
- Mishna, F., Cook, C., Gadalla, T., Daciuk, J. & Solomon, S. (2010). *Cyber bullying behaviours among middle and high school students.* The American Journal of Orthopsychiatry.

- Mishna, F., Khoury - Kassabri, M., Gadalla, T. & Daciuk, J. (2011). *Risk factors for involvement in cyber bullying: Victims, bullies and bully - victims.*
- Nocentini, A., Calmaestra, J., Schultze - Krumbholz, A., Scheithauer, H., Ortega, R. & Menesini, E. (2010). *Cyberbullying: Labels, behaviours and definition in three European countries.* Australian Journal of Guidance & Counselling, 20.
- Parris, L., Varjas, K., Meyers, J. & Cutts, H. (2011). *High school student's perceptions of coping with cyberbullying.* Youth & Society, 20, 1 - 23.
- Price, M. & Dalgleish, J. (2010). *Cyberbullying: Experiences, impacts and coping strategies as described by Australian young people.*
- Roth, S. & Cohen, L. J. (1986). *Approach, avoidance, and coping with stress.* American Psychologist, 41 (7), 813 - 819.
- Schaefer, C., Coyne, J.C. & Lazarus, R.S. (1981). *The health - related functions of social support.* Journal of Behavioral Medicine, 4, 381 - 406.
- Šléglová, Veronika & Cerna, Alena. (2011). *Cyberbullying in Adolescent Victims: Perception and Coping.*
- Shek, D. T. L., Tang, V.M. Y. & Lo, C. Y. (2008). *Internet addiction in Chinese adolescents in Hong Kong: Assessment, profiles, and psychosocial correlates.* Scientific World Journal.
- Smith, P. K. (2012). *Cyberbullying and cyber aggression.*
- Smith, P. K., Mahdavi, J., Carvalho, M., Fisher, S., Russell, S. & Tippett, N. (2008). *Cyberbullying: Its nature and impact in secondary school pupils.* Journal of Child Psychology and Psychiatry.
- United Nations Population Fund. (2013). *Definition of Youth.* Retrieved December 22, 2017, from <http://www.un.org/esa/socdev/documents/youth/fact - sheets/youth - definition.pdf>
- Willard, N. (2006). *Cyberbullying and cyberthreats: Responding to the challenge of online social cruelty, threats and distress.*
- Willard, N. (2007). *Cyberbullying and cyberthreats: Responding to the challenge of online social aggression, threats, and distress.* Champaign, IL: Research Press.
- Wong, Chan & Cheng. (2013). *Cyberbullying Perpetration and Victimization Among Adolescents in Hong Kong.*
- Ybarra, M. (2004). *Linkages between depressive symptomatology and Internet harassment among young regular Internet users.*
- Ybarra, M., Espelage, D.L., & Mitchell, K. (2007). *The Co - Occurrence of Internet Harassment and Unwanted Sexual Solicitation Victimization and Perpetration: Associations with Psychosocial Indicators.* Journal of Adolescent Health.